



**DISTRIBUTION**

## Satisfaire et fidéliser le client

Objectif : Perfectionner la relation client ( démarche qualité ) et être rapidement opérationnel en vente	
<b>PROGRAMME</b>	<u>Public concerné :</u>
<p><b>1) Les enjeux de la démarche</b></p> <p>La Qualité du Service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial          La notion de « client interne » et de « client externe »          Une situation de communication professionnelle spécifique : les bases de la situation, les fonctions de la communication, les difficultés de la relation en face à face ou à distance          Le cadre de référence des "clients" internes ou externes</p>	<p>Gérant de magasin          Directeur de point de vente          Premier vendeur          Tout personnel de vente</p> <p>Pré-requis : connaissance des techniques de vente de base</p>
<b>2) Développer le réflexe commercial</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Savoir écouter et prendre en charge              Les situations de non-écoute et de non-accueil              Les conditions d'un bon contact avec le client : écouter pour comprendre, garder le contact, reformuler pour prendre en charge les vrais problèmes.              Application à une demande de renseignements - Analyse de situations filmées</li> <li>✚ Avoir les attitudes et les comportements adaptés              Les attitudes spontanées face au client : aide et soutien, interrogation, explication, fuite...              Les jeux psychologiques : de persécuteur, de victime, de sauveur Les attitudes d'affirmation de soi : se comporter en adulte compétent et responsable              Applications pratiques : traitement d'une réclamation, client mécontent, client bavard...</li> <li>✚ Mettre en place une « relation clientèle »              Aller au-delà de la demande immédiate, pour instaurer une relation commerciale suivie              Savoir anticiper, proposer des services et des solutions</li> </ul>	<p><b>Intra-entreprise</b>  <b>Lieu de Formation : dans la ville de votre choix.</b></p> <p><b>Le Formateur</b>          Professionnel de la vente dans la distribution          Formé aux dernières techniques pédagogiques</p> <p><b><u>Moyens et pédagogie</u></b></p> <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets</p>
<b>3) Les règles d'or de la relation Clientèle</b>	<b>2 jours</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Prendre en charge le client, rapidement              Rapidité de réaction : au téléphone, en accueil, en relation de proximité - Phase de contact, importance de la première impression</li> <li>✚ S'occuper de lui en professionnel</li> </ul>	<b>1 150 €</b>
	Réf : DI026

Agir efficacement pour satisfaire le client : comprendre le vrai besoin de son interlocuteur  
Trouver la bonne solution au vrai problème posé - Savoir expliquer et dialoguer

- ✚ Conclure aimablement
- Dernière impression et image laissée : savoir-faire et politesse
- Marquer sa disponibilité et faire une ouverture

#### Méthode de travail lors du stage

La formation est le plus « terrain » possible afin que les vendeurs s'approprient les techniques enseignées et qu'ils puissent les mettre en pratique rapidement

Analyse de chaque mise en application et de chaque vendeur : chaque stagiaire dispose d'une grille d'analyse et d'une grille d'apport personnel.

Tests d'évaluation personnelle

Brain storming et tour de table

Etudes de cas, travail en sous-groupes

Outils pédagogiques :

Caméra vidéo avec option photo pour l'analyse de l'image du vendeur

Téléviseur et magnétoscope pour l'analyse globale

Remise de supports de cours reprenant les thèmes traités

Possibilité de documents vidéo sur l'accueil, le comportement, le système de distribution

Les connaissances seront validées au fur et à mesure de la formation.

Une grille d'évaluation de la formation sera complétée par les stagiaires.

**Possibilité : faire précéder ce stage par « Mieux vendre en magasin »**

**Gratuit : Assistance Internet six mois après chaque stage.**

**Les participants restent en contact avec le Formateur Coach.**

**Remise d'une documentation complète sur le contenu du stage :**

**Outil de Référence à utiliser au quotidien sur le lieu de travail.**

**Toutes les Formations peuvent être précédées ou suivies de conseil.**

**Coaching Individuel trois semaines après chaque stage.**

**Nous consulter.**